

Asiakaspalautteen kerääminen kirjastossa Kansainvälisenä epäonnistumisen päivänä

[Liikanen Anu](#)

2.12.2013 :: [Energia ja ympäristö](#), [Internet ja ICT](#), [Luovat alat](#), [Terveys ja hyvinvointi](#)

Metatiedot

Nimeke: Asiakaspalautteen kerääminen kirjastossa Kansainvälisenä epäonnistumisen päivänä

Tekijä: Liikanen Anu

Aihe, asiasanat: asiakastytyväisyys, kampanjat, kirjastot, laadunvarmistus, laatutyö, palaute

Aihe, luokitus: 02

Tiivistelmä: Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastossa on vakiintuneet käytännöt kerätä asiakaspalautetta, mutta myös uusia keinoja asiakastytyvyyden selvittämiseksi etsitään jatkuvasti. Kansallisen epäonnistumisen päivän 13.10.2012 yhteydessä testattiin uudentyyppistä palautekampanjaa, jolla pyydettiin erityisesti kriittistä palautetta kirjaston palveluista. ”Kerro, missä kirjasto on epäonnistunut”-kampanjan avulla kerättyjen palautteiden perusteella mm. kirjastotiloihin lisättiin opasteita, hankittiin uutta aineistoa ja pidennettiin aukioloaikoja. Lisäksi kampanja herätti runsaasti positiivista huomiota asiakaskunnassamme. Palautteiden kokonaismäärä oli lopulta pienempi kuin mitä toivoimme, mutta kampanjan saama positiivinen huomio kannustaa sen toistamiseen tulevina vuosina.

Julkaisija: Oulun seudun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2013-12-02

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201311087301>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: Julkaisu on tekijänoikeussäännösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Näin viittaat tähän julkaisuun

Liikanen, A. 2013. Asiakaspalautteen kerääminen kirjastossa Kansainvälisenä epäonnistumisen päivänä. ePooki. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 21. Hakupäivä 2.12.2013. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201311087301> (<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201311087301>).

Asiakaspalautteen kerääminen on tärkeä osa Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjaston palveluiden kehittämistä ja arvioimista. Kansainvälinen epäonnistumisen päivä järjestettiin tänä vuonna toista kertaa, ja kirjaston asiakaspalautekampanjan järjestäminen samassa yhteydessä tuntui luontevalta. ”Kerro, missä kirjasto on epäonnistunut” -kampanjan avulla saimme palautetta palveluistamme ja kokoelmistamme. Palautteiden perusteella muun muassa lisättiin opasteita, hankittiin uutta aineistoa ja pidennettiin aukioloaikoja. Lisäksi kampanja herätti positiivista huomiota asiakaskunnassamme.



Asiakastyytyväisyys kertoo kirjastopalvelujen laadusta

Korkeakoulukirjastojen tehtävä on tukea kehysorganisaatiotaan sen koulutusvastuussa sekä tutkimus- ja kehittämistyössä. Kirjaston onnistumista tehtävässä mitataan numeerisesti monin tavoin, mutta asiakastyytyväisyyden osalta tilastot tarjoavat tietoa vain välillisesti. Keräämällä palautetta suoraan asiakkailta, saadaan asiakastyytyväisyydestä ensikäden tietoa. Lisäksi toimipistekohtaisten erityispiirteiden arviointi on helpompaa erityisesti suoran asiakaspalautteen avulla. [\[1\] \(#cite-text-0-0\)](#)

Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastossa

Oulun seudun ammattikorkeakoulun (Oamk) kirjastossa on vakiintuneet käytännöt kerätä asiakaspalautetta. Kirjastojen palvelutiskeillä vastaanotettu palaute, ja niistä versoneet toimenpiteet dokumentoidaan yhteisiin työtiedostoihin viikoittain. Jatkuvan palautteen keräämisen lisäksi Kansalliskirjasto koordinoi kansallisen asiakastyytyväisyyskyselyn 2–3 vuoden välein [\[2\] \(#cite-text-0-1\)](#).

Kirjaston asiakkaat ovat jo lähtökohtaisesti melko tyytyväisiä palveluihin [\[3\] \(#cite-text-0-2\)](#). Hehän saavat maksutta käyttöönsä vapaa-ajalla, opiskelussa ja työssä tarvitsemiaan aineistoja. Esimerkiksi kansallisissa asiakastyytyväisyyskyselyissä saatu palaute on ollut pääosin varsin positiivista [\[4\] \(#cite-text-0-3\)](#).

Lainaus- ja käyttölukujen pientyminen vuosi vuodelta kertoo kuitenkin karua kieltään kirjastonkäytön muutoksista asiakaskunnassamme [\[5\] \(#cite-text-0-4\)](#). Siksi on tarkoituksenmukaista etsiä uusia keinoja tavoittaa asiakkaamme voidaksemme palvella heitä entistä paremmin.

Kansainvälinen epäonnistumisen päivä ja kirjaston epäonnistumiset

Kansainvälinen [Epäonnistumisen päivä](http://epaonnistumisenpaiva.fi/) (<http://epaonnistumisenpaiva.fi/>) 13.10.2012 oli herkullinen, hauska ja jossain määrin provosoivakin tilaisuus saada asiakkaat antamaan kriittistä palautetta palveluistamme. Tällöin myös mahdolliset piilevät ongelmat palveluissa ja niiden tuottamisessa saataisiin päivänvaloon.

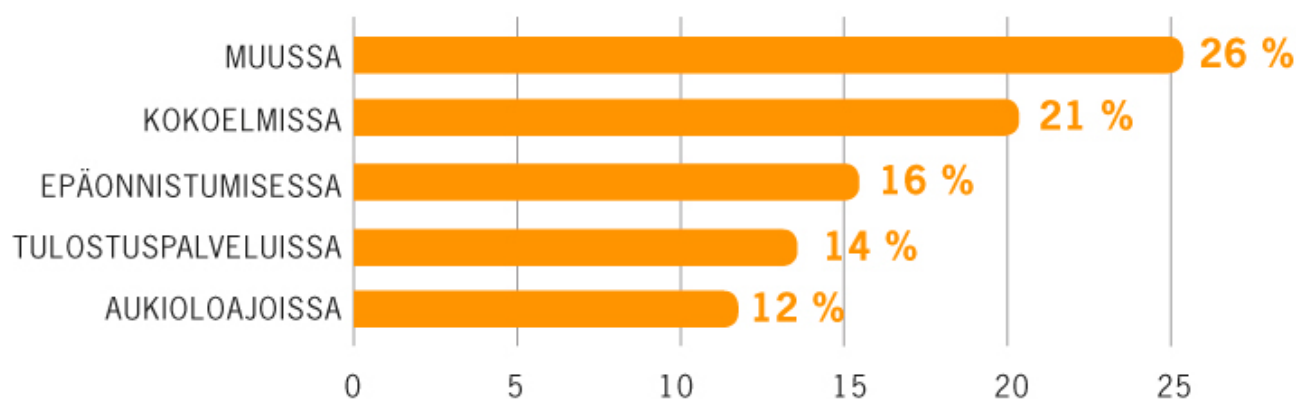
Kampanjaa varten tehtiin banneri kirjaston etusivulle ja kirjaston toimipisteille tehtiin markkinointijuliste, joita laitettiin esille kirjastotiloihin ja erityisesti palautepisteiden lähistölle.

Kampanjaa markkinoitiin pääosin Oamkin henkilöstö- ja opiskelijaintroissa sekä sosiaalisessa mediassa. Tuloksista raportoitiin myöhemmin myös [kirjaston blogissa](http://blogit.oamk.fi/kirjasto/kirjaston-epaonnistumisia) (<http://blogit.oamk.fi/kirjasto/kirjaston-epaonnistumisia>). Vastausinnon lisäämiseksi vastaajien kesken arvottiin 2 elokuvalippupakettia.

Vastaukset ja niiden käsittely

Vastaukset kerättiin yhden viikon aikana. Kirjaston aktiivisia lainaajia on noin 10 000 henkilöä [\[6\] \(#cite-text-0-5\)](#). Vastauksia saatiin yhteensä 43 kappaletta. Vastauksista 14 % koski erilaisia tulostinongelmia, 11 % aukioloaikoja ja 14 % kokoelmia (kuvio 1). Loput palautteista liittyivät

esimerkiksi laina-aikoihin, kirjastonkäytön perehdytykseen ja tiedonhankinnan opetukseen, lainamuistutuksiin, kirjastojärjestelmään, asiakaspalveluun ja kokoelmien järjestykseen ja muihin tilaratkaisuihin. Kampanjan luonteesta huolimatta saimme positiivistakin palautetta: 16 % vastaajista kertoi kirjaston epäonnistuneen epäonnistumisessa.



KUVIO 1. Vastauksissa esille tulleet kirjaston epäonnistumiset, % (n=43)

Palautteet käytiin läpi kirjaston työpaikkakokouksessa, toimipisteissä ja eri palveluita ohjaavissa työryhmissä. Osasta palautteita seurasi välittömiä toimenpiteitä. Esimerkiksi kulttuurialan ja Oulaisten kirjastoihin lisättiin uusia opasteita. Osa palautteista puolestaan oli sen luontoisia, että niiden toteuttaminen vaati harkintaa ja järjestelyjä, kuten aukioloajat. Kun aukioloajoista saatu palaute toistui myös kevään 2013 käyttäjäkyselyssä, päätettiin niitä syksyllä 2013 lisätä. Oulun toimipisteet avataan arkipäivinä viimeistään klo 8.00 ja suljetaan maanantaista torstaihin vasta klo 18.00. Perjantainakin kirjastot ovat auki tunnin pidempään kuin aiemmin eli klo 16:00 saakka.

Kaikista palautteista ei seurannut toimenpiteitä. Asianosaiset työryhmät, kuten lainaustiimi ja hankintatiimi antoivat näillekin palautteille kuitenkin vastineet. Palautteet sekä niihin liittyvät toimenpiteet ja vastineet olivat esillä kirjastotiloissa tai ne on julkaistu [kirjaston blogissa](http://blogit.oamk.fi/kirjasto/kirjaston-epaonnistumisia) (<http://blogit.oamk.fi/kirjasto/kirjaston-epaonnistumisia>).

Johtopäätökset

Kirjaston henkilökunnan odotuksista huolimatta uusia, ennenkuulumattomia ongelmia kirjaston palveluissa ei kampanjan aikana paljastunut, vaan vastauksissa toistuivat vanhat tutut aiheet. Lisäksi esimerkiksi useimmiten raportoitu epäonnistuminen eli tulostaminen on kolmannen osapuolen toimittama palvelu kirjastotiloissa, joten siihen emme pysty vaikuttamaan kuin välillisesti.

Aukioloaikoja jatkettiin useimmissa kirjastoissa erityisesti perjantain osalta heti kampanjan jälkeen, ja aukioloaikoja lisättiin entisestään syksyllä 2013. Myös kokoelmista saadut kommentit ovat johtaneet toimenpiteisiin, sillä kirjastoihin on hankittu uutta aineistoa palautteiden perusteella.

Epäonnistumiskampanja epäonnistui siltä osin, että emme saaneet kovin suurta asiakaskuntaa aktivoitua vastaamisessa. Vaatimattomasta osallistujamäärästä huolimatta olimme tyytyväisiä kampanjaan, sillä se herätti paljon positiivista huomiota asiakaskunnassamme. Tulemme varmasti toistamaan kampanjan tulevaisuudessakin Kansainvälisen epäonnistumisen päivän yhteydessä mahdollisuuksien mukaan.

Lähteet

1. ^Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012 – asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.
2. ^Kirjastojen käyttäjäkyselyn wiki. Hakupäivä 1.10.2013.
<https://wiki.helsinki.fi/pages/viewpage.action?pageId=78617744>
3. ^Litmanen-Peitsala, P. 2011. Tiedottamisesta viestintään! AMK-kirjastojen markkinointipäivä, Helsinki, 12.4.2011.
4. ^Alila, H. 2006. Kirjaston aineistot parantuneet. Kuulumisia 5. Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 1.10.2013.
<https://heimo.oamk.fi/julkaisut/kuulumisia/2006/toukokuu/?sivu=3>
5. ^Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjaston kehitys 2002–2012. 2013. Hakupäivä 23.10.2013.
http://www.oamk.fi/kirjasto/tietoa_kirjastosta/kirjasto_numeroina...
6. ^Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta. Hakupäivä 15.11.2013.
<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>